

## STUDIE BELEGT: KUNDENSERVICE DER STADTWERKE COTTBUS GMBH IST SPITZE SWC-Kundenservice mit Bestwerten für Freundlichkeit und beim Probleme lösen

Die Mitarbeiter im Kundenservice der SWC sind täglich für ihre Kunden da. Mehr als 30.000 persönliche und telefonische Kundenkontakte sind jährlich zu bearbeiten. Dabei geht es um den Abschluss von Energieverträgen, die An- und Ummeldung bei Wohnungswechsel, Anfragen zu Produkten und Leistungen, aber auch Detailfragen zur Rechnung. Damit die Stadtwerke sicher sein können, dass ihre Kunden die beste Servicequalität erhalten, messen sie sich jährlich mit anderen Energieversorgern.

Mit Hilfe der imug-Studie - einer der größten spezialisierten Marktforschungsuntersuchungen in der Energiewirtschaft - wird die Servicequalität mit anonymer Tests analysiert. „Bereits seit 8 Jahren läuft das Qualitätssicherungsprogramm im SWC-Kundenservice“, erläutert Ralph Grohmann, der den Geschäftsbereich Vertrieb leitet. „Selbstverständlich richten wir unseren Kundenservice immer wieder neu nach den Anforderungen der Kunden aus. Zufriedene Kunden



Foto: Alexander Rath/Fotolia

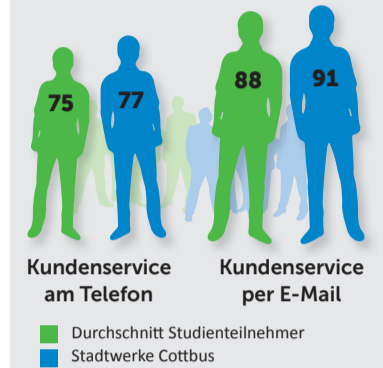
sind unser größter Erfolg. Wie wir aber im Markvergleich dastehen, das kann uns nur ein externer Vergleich verraten.“ Die Ergebnisse der Studie und die Resonanz der Kunden geben den Stadtwerken Recht. Beim Service am Telefon und per

E-Mail sind die Stadtwerke von Jahr zu Jahr besser geworden.

**Top-Werte für Produktberatung**  
Für 2015 weisen die Macher der imug-Studie den Stadtwerken Cottbus GmbH den „Optimal-Bereich“

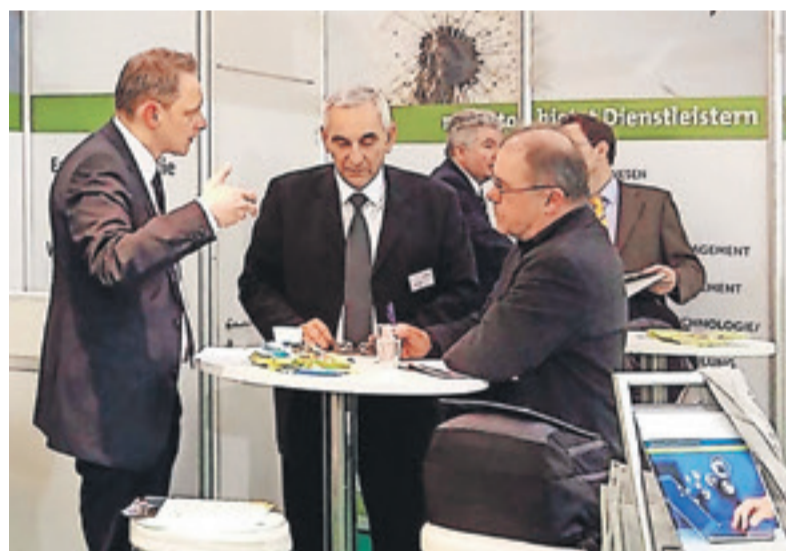
aus. „2015 haben wir die Bestwerte aller bewerteten Unternehmen für die Gesprächsatmosphäre erhalten. Dazu zählen Freundlichkeit, Problemlösungswille, Zeit nehmen für den Kunden, sowie vermittelte Kompetenz“, berichtet Andreas

### ERGEBNISSE DER IMUG-STUDIE FÜR 2015



Scholz, Teamleiter des Privat- und Gewerbekundenvertriebes, und kann ergänzen: „In der Produktberatung konnten wir uns noch einmal deutlich steigern. Die E-Mail-Bearbeitung wurde mit dem Ideal-Wert – volle Punktzahl – bewertet! Hier sind wir unseren Mitbewerbern deutlich voraus.“

Die Qualität des Versorgers Stadtwerke Cottbus unterstreicht auch die erneute Verleihung des Siegels „Top-Lokalversorger“ in den Sparten Strom und Gas für 2016!



Die Stadtwerke Cottbus waren im Februar auf der „E-world energy & water“ in Essen vertreten - dem Jahrestreffen der Versorgungsbranche. Am SWC-Stand diskutierten die Mitarbeiter neue Lösungsansätze für Dienstleistungsmodelle in der Energiewirtschaft.

## „KALLE 2017“ MIT IHREM FOTO? Motto: „Lausitzer Aussichten“

Auch 2017 wird es einen attraktiven Foto-Jahreskalender des Landschaftspflegeverbandes Spree-Neiße e. V. geben – mit Ihrer tatkräftigen Unterstützung. Fangen Sie „Lausitzer Aussichten“ ein!

Für eine schöne Aussicht braucht man Berge? Aber nein! Wie wäre es mit einem Blick eine grüne Allee oder die Spree hinab, auf ein blühendes Gartenbeet, vom Dachfenster auf bunte Felder oder doch von einem Hügel gen Horizont? Welche „Lausitzer Aussichten“ – so das Motto des diesjährigen Foto-



wettbewerb – Sie für einfangenswert halten, bleibt natürlich Ihnen überlassen. Um Ihr Hochformat-Bild für den Wettbewerb berücksichtigen zu können, benötigen die Juroren es sowohl digital als auch als Glanzabzug im Format 20x30 cm mit

Adressaufkleber. Bitte ergänzen Sie Namen, E-Mail, Telefonnummer, Digitaldaten und Ortsangabe des Motivs. Dann geht's an den Landschaftspflegeverband Spree-Neiße e.V., Wohnparkstraße 14, 03055 Cottbus.

**Einsendeschluss ist der 31. August 2016.** Die besten Fotos werden mit Preisgeldern (100, 50 und 25€) bedacht und sind anschließend in einer Wander-Ausstellung, u. a. im SWC-Kundenzentrum, zu bewundern. Außerdem könnten Sie zwölf der gelungensten Aufnahmen im Kalle-Jahreskalender durch 2017 begleiten. Also: toi, toi, toi!

### ++ Stellenausschreibung ++

Die Elektroenergieversorgung Cottbus GmbH – der örtliche Netzbetreiber der Stadt Cottbus und verantwortlich für die Versorgung in den Medien Strom, Gas und Wärme – sucht einen

#### Planungsingenieur Rohrnetze Wärme (m/w)

u.a. für Planung/Projektierung von Wärmenetzen und Wärmeanlagen, die Erarbeitung von Ausschreibungsunterlagen und Bauüberwachung. Bitte senden Sie uns Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellungen bis zum 11. März 2016 an die

Stadtwerke Cottbus GmbH, Personalabteilung  
Herrn Thorsten Pfeiffelmann  
Karl-Liebknecht-Str.130  
03046 Cottbus  
E-Mail: thorsten.pfeiffelmann@stadtwerke-cottbus.de

## „U27“ JETZT AUCH IN COTTBUS APP Stromtarif für Wohnanfänger

Für alle Cottbuserinnen und Cottbuser im Alter bis 27 Jahren und einer eigenen Wohnung sowie einem eigenen Stromliefervertrag bietet die Stadtwerke Cottbus GmbH den Stromtarif „U27“. Dieser ist besonders günstig im Preis und beinhaltet obendrein den „U27-VorteilePass“,

mit dem sein Inhaber tolle Vergünstigungen und Angebote bei den einzelnen Partnern erhält. Ab sofort kann der Liefervertrag ganz einfach über die Cottbus App angefordert werden – wählen Sie unter „für Studis“ in der „Checkliste“ die „Anmeldung Strom/ Gas“ und los geht's!



Stadtwerke Cottbus direkt ist eine Sonderveröffentlichung der Stadtwerke Cottbus GmbH

**Redaktion:** Stadtwerke Cottbus GmbH/SPREE-PR  
Karl-Liebkecht-Str. 130  
03046 Cottbus

**Fotos:** SPREE-PR, SWC  
**Fon:** 0355 351-0  
**Fax:** 0355 351-109  
info@stadtwerke-cottbus.de

**Havariedienst**  
Strom Fon: 0355 724000  
Gas Fon: 0355 711000  
Wärme Fon: 0355 31188  
www.stadtwerke-cottbus.de

**Kundenzentrum:**  
Montag 09.00 – 15.00 Uhr  
Dienstag 09.00 – 18.00 Uhr  
Donnerstag 09.00 – 18.00 Uhr  
Freitag 09.00 – 12.00 Uhr

